

E-Commerce

Gabriel Requelme garequelme@gmail.com

Anabel Ruiz amruiz@gmail.com

Resumen

El siguiente artículo presenta un estudio referente a la denominada Sociedad de la Información, y específicamente el tema E-Commerce; que trata sobre las nuevas formas de comercio; saliéndose del esquema convencional de transacciones comerciales de una forma física y cambiando por una forma electrónica; usando varias herramientas informáticas como videoconferencias, e-mail, entre otras; que están dentro del gran soporte que tiene este comercio, La Internet.

Aquí se presenta información que refleja el conocimiento y practica sobre E-Commerce, tanto de Empresas como de Clientes de la ciudad de Loja, Ecuador. El Estudio fue realizado entre los meses de abril y julio de 2008.

Abstract:

The following one articulates it presents a study with respect to the denominated Society of the Information, and specifically the topic And-Commerce; that it tries on the new trade forms; being left the conventional outline of commercial transactions in a physical way and changing for an electronic form; using several computer tools as videoconferences, e-mail, among others; that they are inside the great support that he/she has this trade, The Internet.

Here information is presented that it reflects the knowledge and he/she practices on And-Commerce, so much of Companies as of Clients of the city of Loja, Ecuador. The Study was carried out between the months of April and July of 2008.

Palabras Claves

- E-Commerce
- Internet
- Software
- E-mail
- Tarjeta de Crédito

1. INTRODUCCIÓN

El E-Commerce en una nueva forma de aplicación de la tecnología, aplica tecnología como el internet para comprar y vender productos.

E-Commerce se define como:

"La aplicación de la avanzada tecnología de información para incrementar la eficacia de las relaciones empresariales entre socios comerciales". (Automotive Action Group in North America)^[1]

Es así que toda empresa se ve en la necesidad de innovar su concepto de comercio y avanzar hacia el comercio electrónico.

Como se menciona anteriormente se desea mostrar el conocimiento y practica del E-Commerce por lo que aplicamos encuestas con ítems que nos revelen la realidad del E-Commerce en la ciudad de Loja, Ecuador.

Seguidamente tabulamos la información obtenida y presentaremos a continuación los resultados obtenidos en los diferentes campos de estudio de esta temática.

2. DESARROLLO

2.1 Conceptualización

2.1.1 Definición

Es cualquier forma de transacción o intercambio de información comercial basada en la transmisión de datos sobre redes de comunicación como Internet.

2.1.2 Tipos

E-Commerce Directo

E-Commerce Indirecto

2.1.3 Ventajas para los clientes

- Acceso a mas información
- Facilita comparación de precios
- Abarata costos
- Mejora calidad y variedad de productos
- Reduce el tiempo de compra

2.1.4 Ventajas para las empresas

- Mejora la distribución de productos
- Beneficios operacionales

2.1.5 Categorías

- Compañía - Compañía
- Compañía – Cliente
- Compañía – Administración
- Cliente – Administración

2.1.6 Uso

El comercio electrónico puede utilizarse en cualquier entorno en el que se intercambien documentos entre empresas: compras o adquisiciones, finanzas, industria, transporte, salud, legislación y recolección de ingresos o impuestos.^[2]

2.2 Obtención de los resultados

2.2.1 Proyecciones

Al aplicar las encuestas pretendemos mostrar el contenido relacionado con el E-Commerce.

Manifestar las diferencias y las ventajas que tiene sobre el comercio convencional.

Mostrar empresas de nuestra localidad que practican el E-Commerce y a las que no lo practican incentivar para que lo hagan al mostrar las ventajas competitivas que han adquirido las empresas que si lo practican.

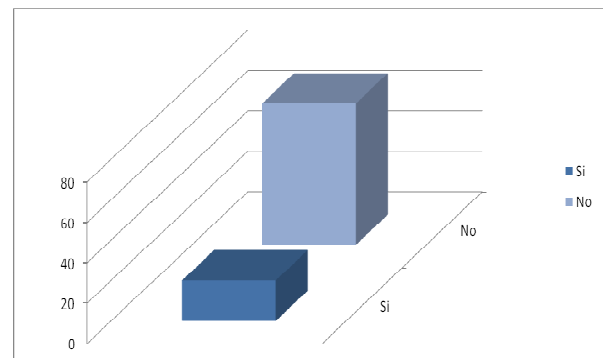
2.2.2 Encuestas

Este proyecto se desarrollo, mediante una aplicación de una encuesta de 9 preguntas en las que iban incluidos los temas más importantes de la conceptualización de E-Commerce.

3. RESULTADOS

Ha realizado alguna compra por internet

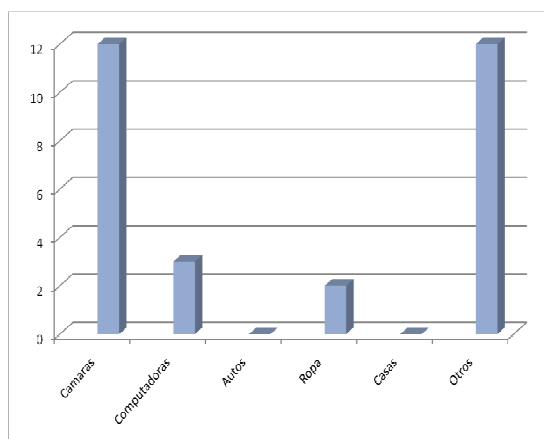
Conocimiento	Frecuencia
Si	20
No	70



Los resultados obtenidos de la pregunta, nos demuestran claramente que el 24% de las personas encuestadas han realizado compras por internet, y el 76% no ha realizado ninguna compra, demostrando de esta manera que en la actualidad el comercio electrónico no está del todo aceptado ya sea por desconocimiento o por desconfiando.

Que productos ha comprado

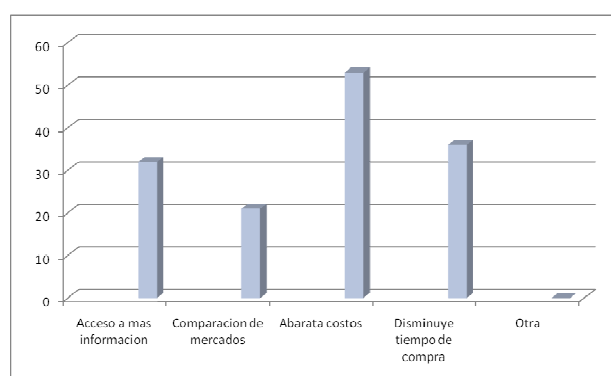
Productos	Frecuencia
Cámaras	12
Computadoras	3
Autos	0
Ropa	2
Casas	0
Otros	12



De las persona que han realizado compras por internet se obtuvo los resultados siguientes: el 56% de las personas que han realizado comercio electrónico han comprado cámaras, el 14% han comprado computadoras o accesorios de computadoras, el 30% han realizado otro tipo de compra por internet, las compras por lo general que se han dado no son de mucho monto, la razón se debe a que todavía no nos familiarizamos bien con este tipo de comercio, desconociendo todas las ventajas que podemos obtener como clientes online.

Que ventajas a percibido al realizar comercio Electrónico

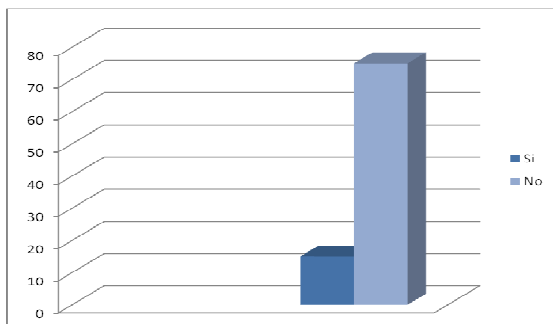
Conocimiento	Frecuencia
Acceso a mas información	32
Comparación de mercados	21
Abarata costos	53
Disminuye tiempo de compra	36
Otra	0



- Los resultados obtenidos fueron: 36% de los encuestados conocen que tienen más acceso a más información, el 23% saben que existe comparación de mercados, el 59% conoce que con este tipo de comercio se abaratan los costos, el 40% lo prefiere ya que disminuye el tiempo de compra.

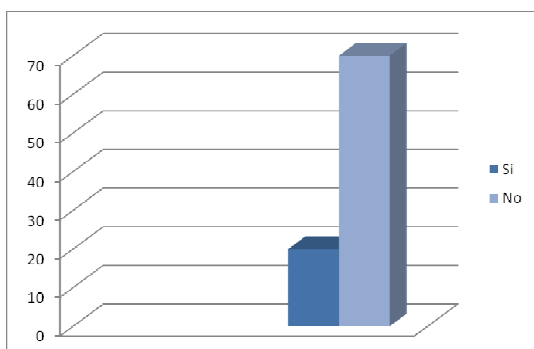
Conocimiento de la Categoría Cliente Administración y Práctica.

Conocimiento	Frecuencia
Si	15
No	75



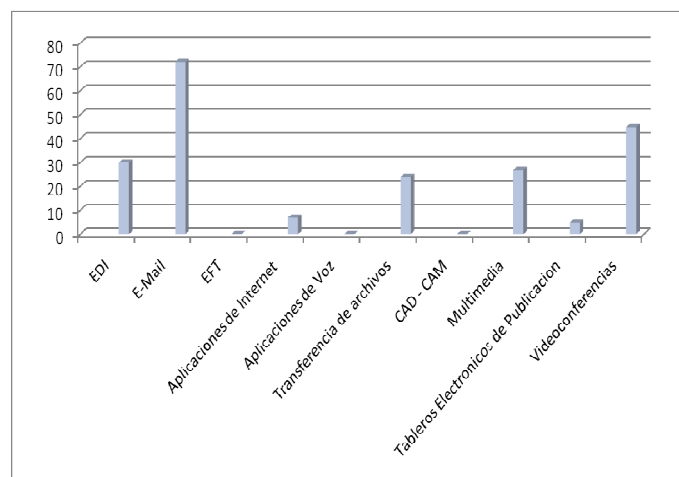
- En esta interrogante los resultados fueron el 14% de los que realizan comercio electrónico saben de este tipo de categoría mientras que el 86% desconoce de dicha categoría, en la práctica el 18% la han realizado practicado sin saber que existe, y 82% no la ha realizado.

Practica	Frecuencia
Si	20
No	70



Aplicaciones tecnologías que usan en el Comercio Electrónico.

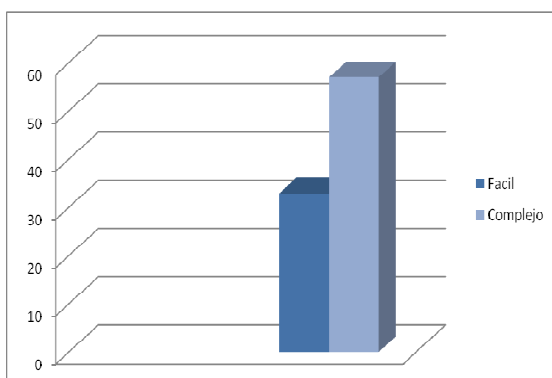
Uso	Frecuencia
EDI	30
E-Mail	72
EFT	0
Aplicaciones de Internet	7
Aplicaciones de Voz	0
Transferencia de archivos	24
CAD - CAM	0
Multimedia	27
Tableros Electronicos de Publicacion	5
Videoconferencias	45



- Entre las aplicaciones tecnológicas que usan en el comercio electrónico, obtuvimos los siguientes resultados: el 36% usan el EDI para realizar su compra, el 87% usan e-mail para realizar la transacción correspondiente, el 8% ocupan las aplicaciones de internet, el 29% usan la transferencia de archivos, el 33% ocupan los medios de la multimedia, el 6% se inclinan por los tableros electrónicos de Publicación, el 54% usan las video conferencias como medio para el comercio electrónico.

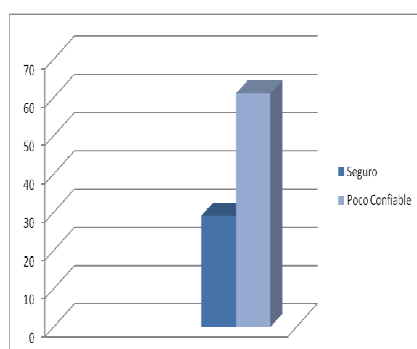
Que impresión a tenido del Comercio Electrónico

Uso	Frecuencia
Fácil	33
Complejo	57



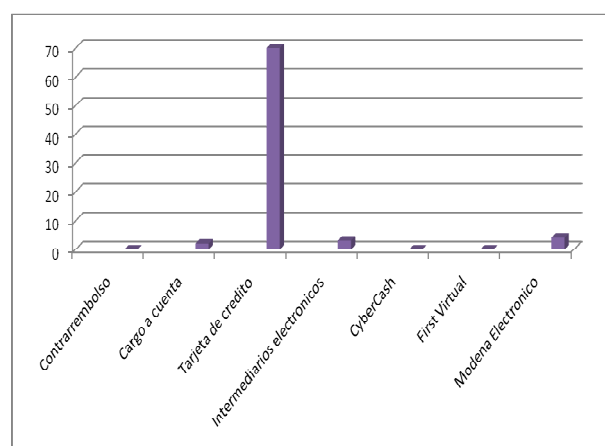
- La impresión que tiene el comercio Electrónico, frente a la muestra es: el 18% lo califica como fácil, 82% como complejo, esto se debe a que todavía no estamos familiarizados, 21% lo considera seguro mientras que el 79 lo considera poco confiable.

Seguridad	Frecuencia
Seguro	29
Poco Confiable	61



Por qué medio ha pagado en el Comercio Electrónico

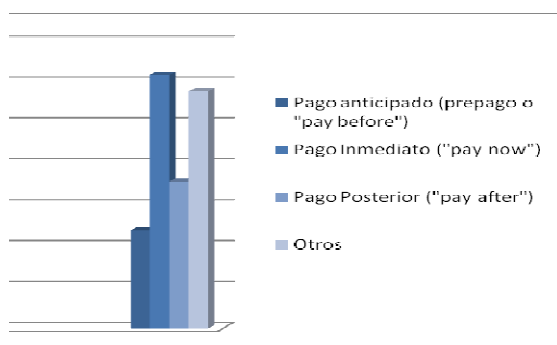
Uso	Frecuencia
Contrarrembolso	0
Cargo a cuenta	2
Tarjeta de crédito	70
Intermediarios electrónicos	3
CyberCash	0
First Virtual	0
Moneda Electrónica	4



- Lo referente a medio con el cual realizaron su pago resultó que el 2% contesto que ha cancelado por medio de Cargo de Cuenta, el 84% paga con tarjeta de crédito, el 4% prefieren utilizar los intermediarios electrónicos, el 5% ocupan moneda electrónica.

Que tipo de pago ha realizado

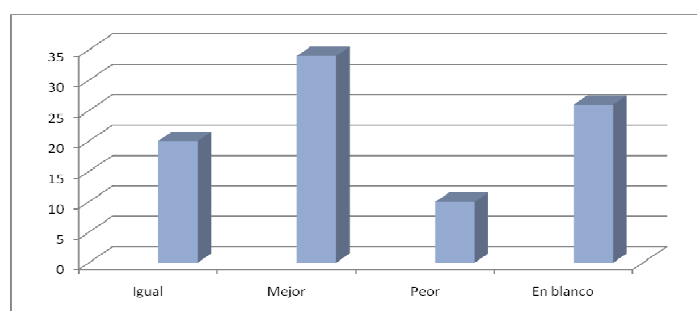
Uso	Frecuencia
Pago anticipado (prepago o "pay before")	12
Pago Inmediato ("pay now")	31
Pago Posterior ("pay after")	18
Otros	29



- Los resultados obtenidos al realizar esta pregunta fueron los siguientes: el 13% pagan anticipadamente, el 34% utilizan el pago intermedio, el 20% prefieren el pago posterior, y el 32% otro tipo de pago.

Como le resulta el Comercio Electrónico

Uso	Frecuencia
Igual	20
Mejor	34
Peor	10
En blanco	26



- A la muestra que se le aplicó la encuesta se les preguntó Cómo le resulta el Comercio Electrónico, dándonos a conocer que el 22% cree que es Igual que el comercio común, el 38% mejor, el 11% cree que es peor que el común, 29% se limitó a contestar.

Como resultado después de haber aplicado las encuestas tanto a empresas como a clientes tenemos la siguiente información:

- *El E-Commerce no es muy conocido.*
- *Sus ventajas no son aplicadas para sacar más provecho del mismo.*
- *La medio de pago se da por mediante la tarjeta de crédito, dejando a lado las otras formas de pago.*
- *El pago por lo general es inmediato, pese a que existen 2 tipos más de pagos que ese pueden aplicar.*
- *Las empresas que practican el E-Commerce son 3 de las 10 encuestadas.*

4. CONCLUSIONES

- *Con los resultados obtenidos podemos concluir que el comercio electrónico en la actualidad no es conocido en la ciudad de Loja, además las personas que lo realizan desconocen sus ventajas.*
- *La mayoría de las personas que se las encuesta realizan el pago con tarjeta de crédito, lo que nos da la siguiente conclusión, este tipo de pago es más usado ya que las tarjetas de crédito tienen mayor popularidad y son más factibles y cómodas de utilizar al realizar un compra por internet.*
- *Con este tipo de encuesta también pudimos concluir que por lo menos el 38% de los encuestados dan a conocer que el comercio electrónico es mejor que el común, en cambio el 29% opto por no contestar debido a que no tienen conocimiento sobre el mismo*
- *Son muy pocas las empresas locales que practican comercio electrónico*

- *El 58% de personas identificadas como clientes han realizado comercio electrónico dentro de la categoría Cliente-Administración, aunque manifestaron no saber que lo realizaban.*
- *Las herramientas informáticas que son mas usadas aunque no específicamente para realizar comercio electrónico son: E-Mail, Aplicaciones Web (Entornos de Compra, News), CAD/CAM, Video Conferencia.*
- *Solo dos empresas utilizan Transferencia Electrónica de Fondos en la urbe.*
- *Paginas web de empresas:*
 - www.masterpc.com
 - masterpc_dis@hotmail.com
 - www.triplec.com

5. BIBLIOGRAFIA

- [1]
<http://e-commerce.buscamix.com/web/content/view/14/68/>
- [2]
<http://www.delitosinformaticos.com/ecommerce/estudio.shtml>